

**Перелік питань на іспит з дисципліни
«Бізнес-процеси та операційний менеджмент»**

1. Процесний підхід і сучасні системи управління організацією.
2. Визначення бізнес-процесу.
3. Види бізнес-процесів.
4. Основні групи споживачів інформації про бізнес-процеси.
5. Процесний підхід до управління.
6. Поняття «мережа бізнес-процесів організації»
7. Методи опису бізнес-процесів.
8. Постановка цілей опису бізнес-процесів.
9. Методика структуризації цілей проекту.
10. Методика визначення цілей проекту на основі існуючих проблем.
11. Вибір методології опису бізнес-процесів організації.
12. Методологія прискореного опису бізнес-процесів (метод 1).
13. Основні кроки прискореного методу опису бізнес-процесів організації.
14. Методологія повного опису бізнес-процесів (метод 2).
15. Порівняльний аналіз підходів прискореного та повного опису бізнес-процесів: переваги і недоліки.
16. Основні методології опису процесів.
17. Методологія IDEF0 .
18. Методологія IDEF3.
19. Методологія ARIS.
20. Нотація Value-added Chain Diagram.
21. Нотація ARIS eEPC.
22. Опис процесів за допомогою блок-схем.
23. Нотація BPMN.
24. Порівняльний аналіз нотацій. Вибір нотації для опису процесів.
25. Склад робіт з підготовки проекту з опису бізнес-процесів.
26. Вимоги до управління проектом, ролі співробітників в проекті.
27. Створення і навчання робочих груп для опису бізнес-процесів.
28. Методика формування моделей процесів верхнього рівня.
29. Методика збору інформації в підрозділах для опису бізнес-процесів.
30. Методика формування схем процесів з використанням обраної нотації.
31. Методика перевірки адекватності моделей бізнес-процесів.
32. Методика детального опису бізнес-процесів.
33. Методики аналізу діяльності підприємства.
34. Характеристика основних традиційних прийомів аналізу.
35. Характеристика евристичних способів та прийомів аналізу господарської діяльності.
36. Характеристика експертних методів аналізу.
37. Характеристика психологічних методів аналізу.
38. Аналіз процесу виробництва і реалізації продукції, робіт і послуг.
39. Аналіз процесу використання трудових ресурсів.

40. Основні завдання, мета, об'єкти та етапи аналізу трудових ресурсів.
41. Аналіз руху робочої сили.
42. Аналіз процесу використання матеріальних ресурсів.
43. Оцінка забезпечення підприємства матеріальними ресурсами.
44. Аналіз технічного забезпечення підприємства.
45. Аналіз ефективності використання основних засобів.
46. Аналіз майнового стану підприємства.
47. Аналіз ліквідності та платоспроможності підприємства.
48. Аналіз фінансової стійкості підприємства
49. Сучасні інформаційні системи автоматизації бізнес-процесів підприємства.
50. Автоматизація бізнес-процесу продажу на підприємстві.
51. Воронки продаж.
52. Сторінка-вітрина (landing page).
53. А/В тестування.
54. Передумови та історія виникнення «Balanced Scorecards».
55. Визначення і мета застосування Збалансованої системи показників.
56. Блоки Збалансованої системи показників.
57. Оцінка ефективності бізнес-процесів за допомогою системи Збалансованих показників.
58. Впровадження Збалансованої системи показників на українських підприємствах.
59. Етапи впровадження Збалансованої системи показників.
60. Переваги та недоліки Збалансованої системи показників.